



Votre ticket vous le préférez au guichet ou à l'automate ?



Digitalisation = choix des voyageurs ?

Navetteurs.be et la CSC-Transcom vous posent la question !

La CSC-Transcom et l'association de voyageurs Navetteurs.be lancent ensemble une enquête auprès des usagers du train concernant les décisions de la direction Marketing & Sales de la SNCB de réduire les heures d'ouverture de certains guichets. Selon cette dernière, les voyageurs préfèrent de plus en plus utiliser les canaux de distribution digitaux et/ou les automates. Mais pour les organisations des travailleurs et des voyageurs, c'est la direction elle-même qui oblige les voyageurs à changer leur comportement.

Lancement de l'enquête ce lundi 29 juillet dans les gares de Liège-Guillemins et de Mons entre 6 heures et 10 heures du matin.

A partir du 5 août, les heures d'ouverture de 37 gares en Wallonie seront réduites. La SNCB veut déplacer ainsi les ventes des guichets vers les canaux de distribution digitaux et les automates.

La direction tente de justifier ses choix en disant que c'est à la demande des voyageurs : ils opteraient pour la vente digitale (automate et internet) et non plus pour un service personnalisé. Elle déclare se baser sur des chiffres montrant une hausse de l'utilisation des canaux de distribution digitaux et/ou des automates.

Le syndicat CSC-Transcom et l'association de voyageurs Navetteurs.be s'interrogent à propos de ces chiffres. « Nous n'avons jamais vu la moindre enquête qui démontrerait que ce sont les voyageurs eux-mêmes qui demandent la fermeture des guichets ou la réduction de leurs heures d'ouverture et qui prouverait que les voyageurs préfèrent utiliser les automates et internet plutôt que d'acheter leur billet au guichet de la gare », indique Gianni Tabbone de Navetteurs.be. « Au contraire, c'est la direction elle-même qui impose ce changement de comportement des voyageurs, notamment en venant chercher les voyageurs dans les files des guichets et en les envoyant vers les automates ».

Chancres ferroviaires ?

Pour Navetteurs.be et la CSC-Transcom, la diminution de la présence du personnel SNCB en gare a également pour conséquence l'augmentation du sentiment d'insécurité. Il y a un risque réel de désertion ferroviaire. « A force de supprimer l'offre de vente, la SNCB prend le risque de supprimer la demande et de détruire ainsi l'offre de transport public, alors que celle-ci n'a jamais été aussi importante au regard des défis climatiques », explique Marianne Lerouge, responsable générale chemins de fer à la CSC-Transcom. « Des voyageurs nous confient que dans leur gare où il n'y a plus ou presque plus de présence humaine, ils n'ont plus personne pour les informer, pour les aider, que les salles d'attente sont fermées alors qu'il pleut et qu'ils ne se sentent plus en sécurité, comme abandonnés ».

C'est pour cette raison que la CSC-Transcom et Navetteurs.be ont décidé de lancer ensemble le 29 juillet une enquête pour demander l'opinion directement aux voyageurs, et ce jusqu'au 30 septembre, afin de toucher aussi bien un public occasionnel (vacanciers, touristes, ...) qu'habituel (navetteurs, étudiants, ...).

Cette action permettra de savoir si les usagers préfèrent le service des agents commerciaux au guichet ou le self-service aux automates ou les canaux digitaux. Elle permettra également de savoir si l'achat des billets via les applications, la vente sur internet ou à l'automate doivent venir en complément du guichet ou à la place de celui-ci !

Infos pratiques

Les résultats de l'enquête seront rendus publics dans le courant du mois d'octobre 2019.

Les voyageurs pourront remettre le formulaire complété, avant le 30 septembre,

- à la personne qui le leur a remis
- ou l'envoyer (scanné) par mail à transcom.cheminots@acv-csc.be ou info@navetteurs.be
- ou encore par courrier postal à :
 - o Navetteurs.be – Rue de Loncin, 92 (4460) Grâce-Hollogne
 - o CSC-Transcom chemin de fer – Galerie Agora, 3^{ème} étage – Rue du Marché aux herbes, 105/40 à 1000 Bruxelles.